



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074625

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135374-59.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BMG S/A, é apelado/apelante JOSÉ RONALDO SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1135374-59.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Banco BMG S/A

Apelado/Apelante: José Ronaldo Silva

Origem: Comarca de São Paulo – Foro Central Cível - 44º Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Cesar Augusto Vieira Macedo

Voto nº 4628

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSOS IMPROVIDOS.

I CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos pelo réu BMG S.A. e pelo autor José Ronaldo Silva contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação de prestação de contas com exibição de documentos, e que condenou o Banco réu a providenciar a devolução ao autor a quantia descontada de R\$ 8.769,99.

- O Banco réu alegou que não tem qualquer gerência ou responsabilidade com relação aos PIX's enviados da conta da recorrida para terceiros.

- O autor sustentou que a situação trouxe danos morais a serem indenizados pelo Banco, requerendo a condenação ao pagamento de indenização no importe de R\$ 20.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar se a instituição financeira é responsável pelas transações realizadas via PIX na conta do autor sem a sua autorização, com consequente dever de restituição dos valores; (ii) apurar a existência de dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes, desde que comprovada a falha na segurança do Banco ou a intervenção de terceiros.

4. Ademais, as transferências via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.

5. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Falha no Mecanismo Especial de Devolução e o Dever de Rejeição preventiva. Fortuito interno.

5. A situação em questão não trouxe abalos à vida íntima e privada do autor, razão pelo qual não se verifica a ocorrência de danos morais a serem indenizados pelo Banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos improvidos.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de fortuito interno, quando evidenciada falha na segurança e ausência de mecanismos de controle. 2. A responsabilidade do banco subsiste mesmo em casos de possível engenharia social, por se tratar de risco da atividade bancária. 3. A ausência de prova da regularidade das transações impugnadas impõe ao banco o dever de restituição dos valores indevidamente debitados. 4. Ausência de situação moralmente danosa, razão pelo qual fica mantido o afastamento da condenação ao pagamento de indenização neste sentido.

Legislação Citada:

CPC, art. 487, I; art. 370; art. 355, I; art. 85, § 2º.

Código Civil, art. 406.

Lei nº 14.905/24.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação Cível 1001468-95.2022.8.26.0006, Rel. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 26.06.2023.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por **Banco BMG S/A e por José Ronaldo Silva**, contra a r. sentença de fls. 175/177, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da exordial, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, resolvendo a ação nos termos do art. 487, inciso I do CPC, para determinar que o banco réu devolva ao autor a quantia descontada de R\$ 8.769,99, com correção monetária desde os respectivos descontos, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. A partir de setembro de 2024, com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a atualização monetária observará a variação do IPCA e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o mesmo índice de atualização aplicado, na forma da nova redação art. 406 do Código Civil. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais e com honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação, em favor do autor, e em 10% do valor pretendido de danos morais, em favor da ré.”

O Banco apelante alega, em síntese, que não tem qualquer gerência ou responsabilidade com relação aos PIX's enviados da conta do autor para terceiros, e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o fato foi ocasionado por terceiro. Requereu a reforma da sentença para julgar improcedente a ação.

O autor, por sua vez, arguiu preliminarmente o cerceamento de defesa ante a ausência de depoimento pessoal. No mérito, que a situação trouxe ofensas e abalo à sua vida íntima e privada, razão que requereu a condenação do Banco ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

Contrarrazões apresentadas pelo autor (fls. 224/226).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Decido.

De início, defiro os benefícios da justiça gratuita ao autor em sede recursal. Anote-se.

No tocante ao cerceamento de defesa arguido pelo apelante autor e apelação, conforme dispõe o artigo 370 do CPC, cabe ao juiz, de ofício ou a requerimento das partes, determinar as provas que reputar necessárias ao julgamento do mérito, sendo possível que o magistrado indefira as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Quanto ao julgamento antecipado, é certo que, na forma do artigo 355, *caput* e inciso I, do mesmo código, é facultado ao juiz julgar antecipadamente o pedido quando não houver necessidade de produção de outras provas.

Neste sentido, compreende-se que as provas constantes nos autos foram suficientes para a solução do litígio, sendo desnecessária a produção de prova oral quanto a oitiva de depoimento pessoal do autor.

Passa-se ao mérito.

Cuida-se de ação de prestação de contas com exibição de documentos ajuizada pelo José Ronaldo Santos contra o Banco BMG S/A.

Segundo a petição inicial, o autor é correntista no Banco réu, e descobriu que o Banco efetuou diversas transferências via PIX da sua conta corrente nos valores R\$2.500,00 (07/11/22); R\$99,99 (05/12/22); R\$2.900,00 (05/012/22); R\$1.770,00 (26/12/22); R\$1.500,00 (02/01/23); R\$1.500,00 (02/01/23), para a conta de desconhecidos e sem a sua autorização. Requereu a condenação do Banco à devolução dos valores e pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contestação, o Banco réu sustentou a regularidade de contrato de empréstimo (ADE 4803302) realizado entre as partes em 07/07/2022. Ainda, que não houve falha na prestação do serviço ou fortuito externo, impugnando o pedido de declaração de inexigibilidade do débito e de indenização por danos morais.

Sobreveio a sentença, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar o Banco no ressarcimento dos valores transferidos indevidamente da conta do autor.

Cinge-se a discussão acerca da responsabilidade do Banco BMG nas transações via PIX realizadas na conta do autor.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Por sua vez, o Enunciado nº 14 do TJ/SP dispõe que:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

A responsabilidade das Instituições Financeiras nestas espécies similares de golpes pode ser caracterizada quando verificada hipótese de fortuito interno e falha na segurança da respectiva prestação de serviços, que se dá, essencialmente, com o vazamento de dados sigilosos utilizados pelos fraudadores, ou com a utilização dos seus canais internos de comunicação e atendimento ao consumidor.

Neste sentido, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3 que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Nesse sentido, julgado deste Tribunal:

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Autora vítima de roubo de celular. Regularidade das operações, com base no perfil da cliente, não demonstrada. Fraudes não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

detectadas pelos sistemas de segurança da ré. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Reconhecimento e ratificação da r. sentença de que a ré deve restituir o desfalque patrimonial da autora. Apuração do montante devido que deve ocorrer em liquidação de sentença. Honorários advocatícios. Princípio da causalidade e sucumbência. Sucumbência recíproca reconhecida. Ônus sucumbenciais readequados. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido, nos termos da fundamentação (TJSP; Apelação Cível 1001468-95.2022.8.26.0006; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2023; Data de Registro: 26/06/2023).

No caso, o autor noticiou que o Banco BMG realizou diversas transferências através de PIX da sua conta corrente, contudo sem o seu conhecimento, e desconhece quais contas os valores foram creditados.

Essas transações foram nos valores de R\$2.500,00 em 07/11/22; R\$99,99 em 05/12/22; R\$2.900,00 em 05/12/22; R\$1.770,00 em 26/12/22; R\$1.500,00, em 02/01/23); e R\$1.500,00 em 02/01/23; conforme se verifica no extrato de conta juntado pelo autor (fls. 12/13).

Por sua vez, o Banco BMG alega que não tem qualquer gerência ou responsabilidade com relação aos PIX's enviados da conta da recorrida para terceiros. Contudo, apresentou cópias de “Termo de Autorização de Débito em Conta” (fls. 127/129), “Contrato de Empréstimo Pessoal” nº 4803302 firmado entre o autor e o BMG em 07/07/2022, no valor de R\$ 1.274,25 (fls. 130/138); “Ficha Proposta de Abertura de Conta de Depósito Pessoa Física” (fls. 139/153); e “Proposta de Adesão ao Seguro Prestamista” (fls. 154/156);

Denota-se pelo extrato juntado que foram realizadas transferências de valores da conta do autor via PIX apenas com a denominação “ENVIO PIX”, de forma consecutivas, sem ao menos informação a respeito dos destinatários do envio.

Tal documento, somado à ausência de indícios de que tenha participado das movimentações, reforça a condição de vítima e afasta qualquer alegação de confissão ou autorização voluntária para as operações, evidenciando a falha na segurança dos serviços prestados pelo Banco BMG.

A Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, estabelece em seu artigo 89, § 1º, inciso I, que os participantes do Pix devem “*utilizar solução de gerenciamento de risco de fraude que contemple ao menos as informações de segurança armazenadas no DICT e que seja capaz de identificar transações Pix atípicas ou não compatíveis com o perfil do cliente*”.

No caso concreto, ao contrário da assertiva do Banco apelante no sentido que “*não tem qualquer gerência ou responsabilidade com relação aos PIX's enviados da conta da recorrida para terceiros*”, evidente que descumpriu com a obrigação regulamentar, visto que também foram realizadas transações em valores não usual ao perfil do autor deixando.

Assim, diversos fatores de risco estavam presentes simultaneamente e deveriam ter sido detectados pela solução de gerenciamento de risco de fraude exigida pela normativa.

A instituição financeira não demonstrou possuir estrutura tecnológica capaz de identificar esse tipo de transação atípica, restringindo-se a alegar, de forma genérica, a regularidade do acesso, sem apresentar elementos técnicos que comprovassem a efetividade de sua solução de gerenciamento de risco, nos moldes exigidos pela Resolução BCB nº 1/2020.

O descumprimento desse dever específico configura falha objetiva na prestação do serviço, ensejando a responsabilidade pela reparação dos danos suportados pelo consumidor.

Verifica-se, portanto, quebra do dever de segurança, diante da omissão na verificação do padrão usual de movimentação da conta, o que revela falha na prestação do serviço e atrai a incidência da responsabilidade objetiva do fornecedor.

Por isso, a parte consumidora possui o direito à reparação integral dos danos, bem como à facilitação da prova, admitindo-se a inversão do ônus probatório diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica da autora em face da parte requerida.

Assim, ausente demonstração de que a transação foi efetivamente autorizada pelo titular da conta, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação do serviço e a consequente responsabilização da instituição financeira pelos danos suportados pela autora.

Diante da constatação da falha na prestação do serviço bancário e da efetiva subtração patrimonial suportada pelo autor, fica mantida a condenação da instituição bancária ré à restituição do valor transferido de forma indevida.

Neste sentido, extrai-se da sentença (fls. 176):

“Compulsando o extrato trazido aos autos, constata-se que as transferências que o autor alega desconhecer não informam qualquer dado do destinatário, somente aparecendo no extrato como "ENVIO PIX”.

Citado, o banco trouxe aos autos alegações relativas a contrato de empréstimo, objeto estranho a esta ação. Note-se que o banco não trouxe nenhuma argumento no que tange às transferências impugnadas pelo autor, sem informar quem seriam os destinatários e deixando de informar como as transações ocorreram.

Observa-se, ainda, que os valores descontados via Pix, ao que parece, em nada se confundem com os valores das parcelas do empréstimo.

Assim, em que pese causar estranheza a demora do autor em ajuizar a ação, ausente informações sobre os destinatários dos envios Pix e não tendo o banco réu informado a que se prestariam os referidos descontos, é caso de devolução pelo banco dos valores das referidas transações.”

Quanto ao dano moral, para que fique configurado, é necessário que a parte sofra angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade. Lado outro, o mero aborrecimento, desconforto, contratempo ou mágoa não têm o condão de gerar dano moral.

Por isso, considerando que não houve descontos em eventual benefício recebido pelo autor, mas sim transações indevidas em sua conta corrente, não se configurou situação moralmente danosa, razão pelo qual fica mantida a improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Conclui-se, portanto, que a r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do improvimento dos recursos, majoro os honorários sucumbenciais para 13% sobre o mesmo referencial da sentença, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **meu voto é para NEGAR PROVIMENTO** aos recursos interpostos pelo autor e pelo réu, nos termos da **fundamentação lançada.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR